

**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
UNIR - *CAMPUS* DE CACOAL
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

PATRICIÊNE ALVES BONFIM

**A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA NA FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES
NA EMPRESA CICLO CAIRU.**

Trabalho de Conclusão de Curso

Artigo

**CACOAL
2009**

PATRICIENE ALVES BONFIM

**A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA NA FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES
NA EMPRESA CICLO CAIRU.**

Artigo apresentado a Fundação Universidade Federal de Rondônia, campus de Cacoal, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração de Empresas.

Orientador: Prof.^a Simone Marçal Quintino.

Cacoal
2009

PATRICIENE ALVES BONFIM

**A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA NA FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES
NA EMPRESA CICLO CAIRU.**

Natureza: Artigo apresentado à Fundação Universidade Federal de Rondônia, curso de Administração de Empresas, para obtenção do grau de Bacharel em Administração de Empresas, mediante a Banca Examinadora, formada por:

Presidente

Profº Ms. Simone Marçal Quintino – Orientador/UNIR

Membro

Profº Ms. Juliano Avelar Moura

Membro

Profº. Ms. Antônio Siviero

Média

**Cacoal
2009**

Aos meus pais Pedro Souza Bonfim e Maria Helena Alves Bonfim, a quem agradeço a vida e o amor que a mim dedicaram, aos meus irmãos Sony, Jose e Mary pelo apoio e companhia ao longo de minha existência. E ao meu querido noivo Tiago Klein Roza, que sempre incentivou e apoiou o meu desempenho profissional. Dedico lhes esta conquista com gratidão.

A DEUS, por ser o grande idealizador do universo, o qual iluminou meus caminhos desde o início da jornada, e pelo privilégio que nos foram dados em compartilhar tamanha experiência.

A minha família, parentes e amigos que me apoiou a todo instante.

Ao professor orientador (a) Simone Marçal Quintino, pelo incentivo, simpatia e presteza no auxílio as atividades que vem prestando a mim para a realização deste trabalho.

Aos professores e funcionários da UNIR Campus de Cacoal.

Aos colegas da turma, pela espontaneidade e alegria na trocas de informações e demonstração de carinho e solidariedade.

A todos que de forma direta ou indireta contribuíram para que eu obtivesse esta conquista.

A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA NA FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES NA EMPRESA CICLO CAIRU.

Nome: Patriciêne Alves Bonfim¹

RESUMO:

A logística se define como um processo de inovação operacional, na qual contempla as atividades relacionadas à obtenção, movimentação e estocagem de materiais e produtos, envolvendo todo o fluxo físico desses bens e de suas informações, de forma que sejam planejados e controlados como um sistema interligado, entre mercado fornecedor e o mercado consumidor. Satisfazer ao cliente faz parte do objetivo da logística, e entende-se que o processo é efetivado quando este objetivo é alcançado. O objetivo desta pesquisa é identificar os principais benefícios com implantação da logística, visando melhores soluções para a organização e satisfação do cliente em todos os processos que estão integrados aos serviços de transportes. A metodologia de estudo é baseada em pesquisas bibliográficas de caráter descritivo exploratório, com abordagem qualitativa. Realizou-se um estudo de caso na Empresa Ciclo Cairu, localizada no município de Pimenta Bueno. As técnicas de coletas de dados utilizadas foram pesquisa bibliográfica, observação no setor de transportes e análise documental. A empresa Ciclo Cairu tem seus serviços de logística integrados e realiza um trabalho de forma a conquistar e satisfazer os clientes. Está sempre incorporando às novas tendências do mercado para ter vantagens competitivas sobre os concorrentes. Observou-se que as falhas que ocorre no setor têm gerado atrasos na entrega ao consumidor final. A pesquisa apresenta sugestões para minimizar as falhas, aderir aos novos métodos, processos e bens materiais, se faz necessários para que os serviços de transporte trabalhem de forma orquestrada enfrentando os novos desafios presentes.

PALAVRAS CHAVE: Logística de Transportes. Satisfação do Cliente. Vantagem Competitiva.

INTRODUÇÃO

As empresas estão atentas às diversas mudanças que vêm ocorrendo no ambiente empresarial, estão à procura de melhorar a sua imagem perante os seus clientes e concorrentes. Aderir à logística é encontrar uma estratégia que possa superar as expectativas do mercado. Os desafios empresariais têm levado as empresas a repensar sua forma de atuação, no sentido de minimizar as ameaças e aproveitar as oportunidades para a otimização

¹ Finalista do Curso de Administração, Universidade Federal de Rondônia – UNIR Campus de Cacoal

de seu desempenho, sendo fator determinante para garantir a competitividade, ganhando relevância em um resultando eficaz.

A logística nos últimos tempos se tornou uma ferramenta, que proporciona a empresa, quando bem utilizada, vantagem competitiva e conseqüentemente uma fatia maior do mercado, onde somente os inovadores e arrojados conseguem alcançar os seus objetivos em sua totalidade. Para tanto, conquistar clientes e mantê-los fiel faz parte de um conjunto de esforços necessários na empresa que busca otimizar as falhas e aumentar os lucros, esforços estes que trabalham com a finalidade na distribuição do produto, executar as tarefas com qualidade e eficiência.

Várias ações levam as empresas a se aperfeiçoarem as mudanças em busca da competitividade, através de um planejamento organizado e estudado. Todos os processos envolvidos precisam ser coerentes com as mudanças. A logística de transporte torna a empresa inserida às novas tendências do mercado. Diante disso, este trabalho tem por finalidade identificar se a logística de transportes na empresa Ciclo Cairu é importante, se é viável ou não os esforços implantados na distribuição dos produtos e fidelização de clientes, bem como os resultados atuais nos transportes utilizados na organização.

O objetivo do presente estudo é mostrar aos diversos interessados a importância da logística, de forma ampla, englobando todos os processos envolvidos dentro da empresa, bem como a identificação das falhas existentes no setor de transportes e suas relevâncias, de modo a demonstrar uma nova visão de logística diante da satisfação do cliente, apresentando as vantagens e desvantagens que podem ocorrer. A pesquisa também se baseia em verificar os benefícios que a empresa alcançou aderindo à logística de transportes e o grau de satisfação dos clientes diante das mudanças inseridas. Verificar também, se houve melhorias, e se estas são contínuas de acordo com as necessidades dos clientes. A fase inicial foi executada pesquisa bibliográfica de caráter exploratório, na fase seguinte apresenta um estudo de caso na empresa Ciclo Cairu localizada no município de Pimenta Bueno.

Diante do crescimento constante nas empresas e a concorrência acirrada, faz-se necessário aderir novas formas e processos que possam minimizar as ameaças e aumentar os lucros. As empresas estão atuando em um ambiente muito competitivo e globalizado, buscando atender aos níveis de serviços cada vez mais exigentes dos clientes. Esta pesquisa

busca responder a seguinte problemática: qual a importância da logística na fidelização de clientes na empresa Ciclo Cairu?

Logística consiste no conjunto de medidas, padrão e limites, entre a empresa, clientes e consumidores, tratando do planejamento e identificação das falhas existentes com transporte e distribuição de produtos, matérias-primas e outros materiais, e tem a finalidade da execução do mesmo com qualidade e eficiência em todos os processos realizados dentro da empresa até o consumidor final. A pesquisa foi delimitada no estudo da Logística com estudo de caso na empresa Ciclo Cairu, na cidade de Pimenta Bueno no setor de transportes.

Esta pesquisa oportuniza conhecer e explorar sobre todos os processos realizados dentro da logística, assim é possível verificar as falhas ocorridas e suas influências para a conquista de novos clientes. A Ciclo Cairu é uma empresa de Pimenta Bueno, cujo ramo designa a uma distribuidora de peças, e esta no mercado com o interesse em ser uma empresa moderna se incorporando as novas tendências do mercado, com a finalidade de ser uma das melhores do segmento no Brasil.

A escolha desta empresa foi de grande importância, pois há necessidade muito grande de aderir a novas forma e procedimentos de logística, ressaltando que as falhas no setor é visível, fazendo necessário um estudo para fazer entender.

METODOLOGIA

Pesquisa descritiva exploratória com abordagem qualitativa realizada na empresa Ciclo Cairu no município de Pimenta Bueno – RO. A pesquisa bibliográfica segundo Michel (2005) apresenta como a base teórica da pesquisa em qualquer ramo do conhecimento, em qualquer tipo de pesquisa, pois, por meio dela, é possível ao pesquisador fazer análises, comparações e interpretações.

Para Ruiz (1996, p.57) “qualquer espécie de pesquisa, em qualquer área, supõe e exige pesquisa bibliográfica prévia, quer a maneira de atividades exploratória, quer para o estabelecimento do *status quaestionis*, quer para justificar os objetivos e contribuições da própria pesquisa.”

As técnicas de coletas de dados foram pesquisa bibliográfica, observação e pesquisa documental. Foi observado as etapas utilizadas na logística de transportes e todos os processos inerentes para se obter os resultados esperado na fidelização de clientes, captando informações necessárias para se verificar o problema em questão, bem como os benefícios adquiridos após implantação do serviço de logística através de sistemas integrados.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A logística atua em uma empresa de forma proativa, trabalhando em seu crescimento, de modo a incorporar as novas tendências do mercado. Por muito tempo, as atividades logísticas foram confundidas por transporte e armazenamento, embora importantes, são programas distintos dentro do sistema de produção. A logística passou a satisfazer as necessidades das empresas, pois é uma forma de conquistar e manter clientes, usando fator qualidade e satisfação.

Segundo Novaes (2004, p.35) “logística é o processo de planejar, implementar e controlar de maneira eficiente o fluxo e a armazenagem de produtos, bem como os serviços e informações associados, cobrindo desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o objetivo de atender aos requisitos do consumidor.”

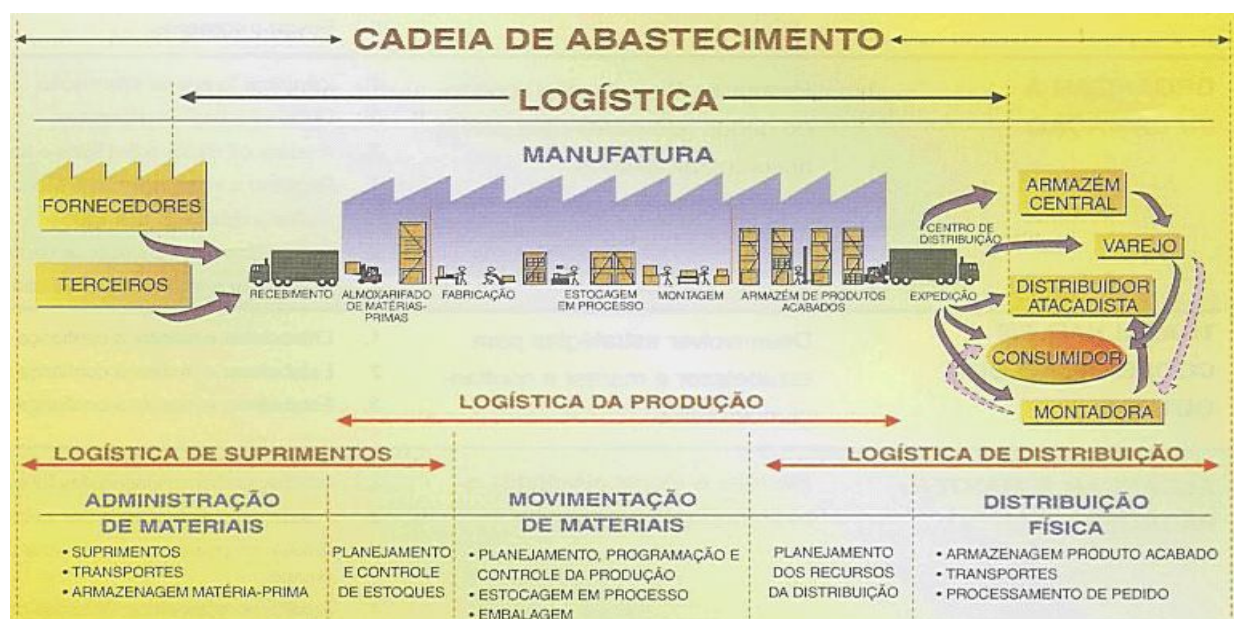


Figura 1: Visão Sistêmica da Cadeia Logística
Fonte: Guia Log. (2009)

A moderna logística dentro das empresas busca minimizar os custos, mas procura conhecer as necessidades do cliente buscando a plena satisfação. O elevado custo com transportes é um fator de grande importância dentro da implantação logística, por ser um programa de qualidade, a mesma adere formas e conceitos que pode gerar um custo maior, mas que também, pode gerar lucros elevados ao aderir este programa na conquista de novos clientes.

Ballou (1993) concebe Logística focalizando-a como a atividade que diminui a distância entre a produção e a demanda, incluindo nesse conceito o fluxo de produtos e serviços e a transmissão de informação. Para resumir, é um processo que envolve armazenagem e transporte.

Logística é o processo estruturado e integrado que considera todas as atividades que tem relação entre si e uma seqüência lógica, desde o planejamento das necessidades e expectativas de mercado, passando por todos os insumos, transformações, vendas, entregas, até o pós-venda do produto ou serviço colocado no mercado. (OLIVEIRA, 2006, p. 200)

Logística é um processo que envolve matricialmente toda a empresa, inserindo valor em cada setor ou departamento, interligando todas as atividades essenciais, com base e direção na expectativa do mercado, cuidando do fornecimento do produto certo, na hora certa e no local certo.

1.1 Importância Da Logística.

Para o crescimento e a conquista de novos clientes, ou até mesmo manter fielmente seus clientes, as empresas têm que estarem atentas às exigências do mercado. Não basta somente ter bons produtos ou bons preços, pois não são suficientes para se adequarem ao mercado. Embora o produto e o preço sejam fatores essenciais, a entrega com rapidez, o bom atendimento e a qualidade do produto, se tornam cruciais e aumenta as vantagens competitivas perante seus clientes e concorrentes.

O estudo da logística se faz necessário em vários ramos empresariais, seus reflexos junto aos fornecedores e clientes tem sido um dos grandes motivos ao aderir esta implantação. De acordo com Oliveira (2004, p.18):

A preocupação com a cadeia logística tem sido um dos maiores focos de estudo dos últimos tempos. Prega-se que a empresa que relega a segundo plano o gerenciamento da sua cadeia logística - *Suplly Chain Managent* – deixara de contar com um importante diferencial competitivo que poderia lhe proporcionar vários benefícios.

Entende-se que a logística abrange um conjunto de processos necessários nos dias atuais para aprimorar continuamente a qualidade dos serviços oferecidos. A organização que busca crescimento e qualidade coloca em primeiro plano a busca por diferenciais. O mercado de economia vem tendo constantes mudanças, isso acontece para a empresa que se organiza de forma a conquistar novos clientes.

Para Ballou (1993, p. 19) “na economia mundial, sistemas logísticos eficientes formam bases para o comércio e a manutenção de um alto padrão de vida nos países desenvolvidos.” A mudança cultural dos últimos anos possibilita aos empresários, redescobrir o melhor caminho para desenvolver em sua empresa um sistema produtivo de serviços de qualidade, na qual possa oferecer a seus clientes crescimento e satisfação, contribuindo para um bom desenvolvimento empresarial.

A logística é o conjunto de atividades que facilita o fluxo de produtos do ponto de aquisição da matéria prima ate o consumo final, com um objetivo único, oferecer serviços adequados aos clientes. Para Oliveira (2004) a logística trabalha com um sistema que vai além do processo produtivo, se faz necessário se preocupar com a montante e a jusante, é onde se trata as etapas que antecede a fabricação e posterior a produção, na qual salienta o processo de distribuição do produto.

O processo logístico engloba uma série de fatores, na qual pode intervir de forma positiva ou negativa para empresa, visto isto, pode-se dizer que a logística trabalha com materiais e informações, porém o que é admirado pelo cliente , conquistando a confiabilidade do mesmo é a velocidade com que é entregue o produto solicitado, e para isso é necessário ter informações atualizadas para que possa alinhar a demanda com a produção.

Para Novaes (2004 p. 42) “na nova conceituação de cadeia varejista, todo processo logístico, que vai da matéria prima até o consumidor final, é hoje considerado entidade única, sistêmica, em que cada parte do sistema depende das demais e deve ser ajustado, visando o todo”.

É evidente que, o que diferencia as empresas não é os serviços oferecidos ou o produto, é possível perceber que o comércio está atualizado em matéria da qualidade do produto, pois as matérias-primas já estão sendo distribuídas em todas as cadeias, o interessante para o crescimento e para ter serviços diferenciados oferecidos no mercado, são os resultados da logística, que foca principalmente no cliente, atendendo bem e superando suas expectativas. Nesta etapa se define o momento que o cliente se torna fiel à empresa fornecedora, através do diferencial e satisfação, com entrega no lugar determinado, quantidade e momento estabelecido.

Numa economia onde o crescimento é constante e as informações são fatores cruciais, é responsabilidade dos empresários aderirem a serviços diferenciados, onde possa adquirir crescimento diante de seus concorrentes, adaptando às novas exigências do mercado. Exigências estas, que são necessárias dentro da organização e fator que propicia maior lucratividade e conquista de novos clientes.

A administração da logística empresarial envolve planejamento, organização e controle de todas as operações de movimento/estoque que facilitem o fluxo dos produtos, desde o ponto de aquisição de matéria-prima até o consumidor final, e do fluxo de informações paralelas, com o propósito de prover um bom nível de serviços aos clientes (e as receitas decorrentes destes), compatibilizando-os aos custos realizados para vencer o tempo e o espaço(distância) a fim de prestar esses serviços. (UELZE, 1974, p. 01)

Para Santos (2004, p.21) “a adequação dos serviços logísticos pode ser fator essencial para ganho de competitividade. É necessário, portanto, que se possa identificar a conta certa para especificação dos níveis de serviços a serem prestados”.

É importante ressaltar que as fronteiras deixaram de ser tão importantes, sendo que a velocidade é fundamental dentro das empresas, com uma logística afinada, pois se tornou questão de sobrevivência dentro da competitividade.

1.2 Modalidades De Logística

Verifica-se a existência de cinco modelos utilizados no escoamento de todos os produtos e na prestação de serviços logísticos dentro da cadeia logística; Aéreo, Rodoviário, Aquaviário, Ferroviário e Dutoviário.

De acordo com Goebel (1996, p.14)

A crise energética dos anos 70 acabou por impor ao mundo a necessidade de novas opções de transporte orientadas, de forma geral, para ganhos de eficiência, seja quanto ao consumo de combustível seja quanto à capacidade de carga em termos dinâmicos; isto exigiu inovações que permitissem maior rapidez nos processos de carga e descarga dos navios.

Os componentes básicos do custo de transporte marítimo incluem as despesas operacionais do navio e as portuárias. As primeiras incluem tanto os custos diretos de operação da embarcação (combustível, tripulação, manutenção e reparo da embarcação, alimentação e água potável) como os custos fixos (depreciação, capital, seguro e impostos). As despesas portuárias compreendem a praticagem (isto é, a manobra do navio no porto) o carregamento e descarregamento, além do estacionamento do navio no berço.

A escolha da modalidade é determinada pelo tipo de carga ou produto, outro fator que pode gerar na escolha são os custos, a qualidade que o produto terá no ato da entrega, e a distância da localização do cliente. A escolha de fato, vai resultar na vantagem competitiva na qual a empresa espera obter.

Vale salientar que conforme alguns autores e pesquisas, os transportes rodoviários trazem para as empresas e clientes algumas vantagens que pode gerar crescimento e competitividade. Ballou (1993) relata que a logística representa um elo de relevância para a concretização das relações comerciais. Destaca-se, a importância do setor de transportes, em especial do transporte de cargas, que em face da extensão territorial do Brasil e da elevada utilização de transportes rodoviários, tem contribuído com a elevada competitividade nos ganhos produtivos, por ofertar menor custo aos clientes e serviços de qualidade.

Carreira (2008) comenta que a função do sistema de transportes está ligada basicamente nas dimensões de tempo e utilidade de lugar: produto certo, na hora certa, na quantidade certa, no lugar certo ao menor custo possível.

Os benefícios de um sistema de transporte eficiente aumentam a competitividade e pode gerar lucros que impulse o crescimento da organização, pois encoraja a concorrência direta e indireta, proporcionado demanda e procura, tendo a rentabilidade esperada, assim também vale observar que é preciso conhecer as vantagens e desvantagens de cada sistema modal, para que não aconteçam perdas e danos gerando insatisfação de cliente e fornecedor.

De acordo com Uelze (1974, p.25) “a operação eficiente de qualquer meio transporte está relacionada com utilização de sua capacidade de transportes”. A flexibilidade de rotas, a regularidade e confiança vão depender da escolha a ser feita, respeitando as limitações de cada modalidade.

Uelze (1974, p.25) ainda afirma que a flexibilidade de operação é proporcional ao investimento inicial para a implantação da modalidade; as ferrovias, os dutos e as esteiras rolantes implicam em investimentos altos. Estes investimentos se unem para uma maior produtividade, é certo que, o alto custo para investir, pode gerar um custo maior para empresa, estando certo, que poderá ter um lucro maior futuramente.

Para Goebel (1996, p.14) “o tempo médio de entrega inclui não só o período em trânsito, nos diversos modais, mas o tempo total entre o embarcador numa extremidade e o destinatário na outra. Entregas atrasadas podem retardar a produção, quando a finalidade é ressuprir os estoques de matéria prima”

Diante disso, é possível relatar que os processos logísticos influenciam todos os departamentos da empresa, assim interligando, para chegar a um determinado objetivo, ou seja, ter velocidade nos processos para ter resultados que superem o esperado, assim demonstrando a lucratividade. Para Goebel (1996, p.14) transportadores mais atualizados com modernas técnicas de gestão oferecem ao dono da carga a posição geográfica exata do carregamento, quer em terra ou no mar.

1.3 Logística De Transportes

A necessidade de aperfeiçoar os sistemas de transportes utilizados pelas empresas relata uma nova visão para o futuro na distribuição física, trazendo importantes modificações acompanhadas com as mudanças do crescimento logístico. Este largo espectro de atividades ocorre na movimentação eficiente de produtos acabados do final da linha de montagem de produção ao consumidor, passo de relevância na administração empresarial, que busca facilidade e demanda.

Para Novaes (2004, p.109) “o objetivo geral da distribuição física, como meta ideal, é o de levar os produtos certos, no momento certo e com nível de serviços desejados, pelo

menor custo possível.” A entrega do produto ao cliente é tido como fator de grande importância no comércio, é chamado como o pós-venda, onde se visualiza a satisfação do cliente. É necessário observar que em uma unidade de produção econômica só tem uma equação: reduzir os custos ou então aumentar seus rendimentos na medida em que as condições competitivas do mercado o permitam.

O transporte é o principal responsável pela movimentação do fluxo de material desde o fornecedor até ponto final, é também responsável pela grande parcela dos custos logísticos, é o lado mais visível do processo logístico. Para Sena (2007, P.01) “o transporte possui papel fundamental na economia, constituindo importante elo entre indústrias, produtores e consumidores e tendo significativa participação no custo final dos produtos”.

O serviço logístico trabalha com gerenciamento de bens e serviços, é o resultado dos esforços em todos os processos que gera qualidade na entrega. Um melhor sistema de transporte contribui para o aumento do crescimento da empresa e competição no mercado, garantindo a economia e maximizando os resultados. O mercado que desenvolve um sistema competitivo trabalha com melhorias nos serviços de distribuição.

Segundo Ballou (1993, p. 81) “o tempo transcorrido entre a colocação do pedido pelo cliente até sua entrega é chamado de tempo de ciclo do pedido.” O departamento logístico é um fator de grande importância na conquista de clientes, se os serviços de entrega forem efetuados com eficiência, ou seja, no prazo combinado, sem causar prejuízos ao cliente ou danos no produto, estará estabelecida uma forte fidelização, gerando confiança, fortalecendo o elo, fornecedor e cliente.

Abraim (2006, p. 01) destaca a logística, em especial os transportes, “como fator estratégico no mundo empresarial, o qual aumenta a integração entre diferentes mercados e fluxo de bens, além de atuar como indutor do crescimento econômico”. É necessário estabelecer um bom planejamento de entrega aos clientes, pois pontualidade é fator de fidelização e gerador de pedidos. É certo que a atividade de transportes pode proporcionar a possibilidade de união entre os esforços da produção e os desejos de consumo entre agentes que estão localizados em pontos distintos.

De acordo com Sena (2007, p.01) “no setor de transporte de carga, a tendência por serviços com custos cada vez mais baixos, com maior rapidez e confiabilidade tem se tornado importante requisito na obtenção de vantagem competitiva”.

É possível analisar que, entre as diversas citações de diferentes autores, os serviços de entrega é um ponto altamente estratégico na logística de qualquer empresa. Portanto é através desta estratégia que se podem conquistar os clientes e captar novos mercados, e para isso se faz necessário que haja um serviço de entrega rápida e eficaz, onde o cliente possa ter a garantia da entrega de seu produto, no tempo estabelecido.

1.4 Vantagens E Desvantagens Da Logística De Transportes.

Obter vantagens competitivas no mercado com a globalização em constantes mudanças e crescimento se torna uma busca incansável nas organizações. A logística é uma estratégia que contribui no crescimento e na lucratividade, minimizando os custos, sendo esta uma ferramenta essencial na tomada de decisões e resultados da empresa. O transporte nas atividades de distribuição deixa de ser uma simples ferramenta, e passa a ser o elo entre cliente e fornecedor.

Sobre as vantagens, destaca-se nos diversos modais a rapidez e agilidade nos processos utilizados, oferecendo melhores serviços aos clientes, estes são fatores decisivos no diferencial competitivo. O uso de operadores logísticos vem sendo uma importante tendência em todo o mundo. A logística de transportes nas empresas é capaz de fornecer serviços de uma forma rápida e flexível.

Para Taylor (2005, p. 22) cada meio de transportes oferece uma combinação específica de velocidade, custo, disponibilidade e capacidade, cabem as empresa e organizações fazer a escolha certa, para que possa obter vantagens diante da logística de transportes. Vale observar que um dos processos mais importantes na logística é o transporte, onde gera a maior parcela de custos logísticos na maioria das empresas. Estes custos podem representar 60% das despesas logísticas e 4% a 25% do faturamento bruto. Em razão disso cabe as empresas reduzir estes custos através de um plano estratégico, onde possa valorizar a fidelidade do cliente não necessariamente ferindo os lucros desejados.

As empresas participantes da cadeia de produção já vêm gradativamente reduzindo seus custos e melhorando a sua produtividade. Contudo, restam, ainda, grandes ganhos de competitividade que se encontram localizados nas empresas, representando as desvantagens de atuar com a logística de transportes.

2 RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA

A empresa Ciclo Cairu Ltda, foi escolhida por sua estrutura e a forma com que desempenha os serviços logísticos em todos os processos de forma integrada. Inserida no mercado desde 1985 viu a necessidade de descobrir novos horizontes, inserindo no mercado novas formas de trabalho, onde conseguiu de forma árdua, ingressar entre uma das empresas mais renomadas no estado de Rondônia, bem como a conquista e o sucessos dos demais estados no segmento em que atua. Seu relacionamento interno e externo demonstra sua importância econômica para a cidade e região, a mesma está situada na Avenida Turíbio Odilon Ribeiro, 574, Bairro Apediá, no município de Pimenta Bueno, estado de Rondônia.

A empresa possui 852 (oitocentos e cinquenta e dois) funcionários diretos, estando inclusos todos os setores responsáveis pelo processo logístico. O sistema organizacional da empresa é muito eficiente. A empresa está distribuída por departamentos onde atuam profissionais capacitados, qualificados a desempenhar as tarefas impostas pré estabelecidos pelo setor de recursos humanos.

Neste cenário, cronogramas conflitantes são problemas menos significativos para a empresa, o verdadeiro desafio não é fazer seus funcionários trabalhar em equipe, mas fazer com que toda a empresa formem uma equipe para trabalhar juntos e obter um resultado final satisfatório na cadeia de suprimentos.

Considerando este nível de organização conquistado pela Ciclo Cairu, o gerenciamento logístico exige a movimentação de várias peças de maneira muito peculiar. É necessário coordenar os movimentos de todos os processos para que cada setor faça seu trabalho de forma que aconteça no local certo e na hora certa, de forma simples, mas o suficiente para que aconteça a movimentação correta em cada setor. De acordo com Novaes (2004, p. 42) todos os processos logísticos que vai da matéria prima até o consumidor final, é considerado entidade única, sistêmica, em que cada parte do sistema depende das demais e

deve ser ajustado visando o todo, visto isso se pode afirmar que o resultado final requer que todos os departamentos possam trabalhar afim de um objetivo único.

A primeira movimentação acontece com a aquisição da matéria prima. A empresa se orgulha de ter em sua lista de fornecedores os principais fabricantes de peças, bicicletas e pneus do país e também alguns fornecedores da China, Índia, Taiwan e Hong Kong. As compras efetuadas pela empresa, utilizam transportes terceirizado. Após a chegada da mercadoria é feita a armazenagem por paletes. A empresa possui 5.000 m², destinado ao recebimento, depósito e expedição de mercadoria.

A etapa seguinte a ser abordada é a venda destas mercadorias, a empresa conta atualmente com 120 representantes atendendo 14 estados no mapa brasileiro; Tocantins, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do sul, Rondônia, Acre, Amazonas, Roraima, Pará, Amapá, Maranhão, Piauí, Ceará e Distrito Federal, distribuindo ainda em alguns pontos na Bahia e Minas Gerais. O processo de venda é efetuado com representantes e clientes através de visitas mensais, titulados de giros, a cada 28 dias. A mercadoria solicitada pelo cliente é transmitido em forma de pedidos pelo vendedores, através do aparelho “*pocket*”, por um sistema de *software* interligado na empresa, integrado por telefonia. A empresa conta ainda com 30 profissionais direcionados na área de vendas interna, titulado de *Telemarketing* ou Televendedores, atuando em conjunto com os representantes externo, a fim de suprir as necessidades dos clientes no intervalo de cada giro.

Os pedidos transmitidos para empresa são verificados pelo setor comercial, onde são tratados fatores como preço e margem de lucratividade. Após este processo os pedidos são enviados para o setor de crédito, onde os clientes dos respectivos pedidos serão analisados e avaliados seu potencial e suporte para determinado valor a ser liberado. A empresa conta atualmente com 5000 clientes ativos, onde as vendas são mensais com programas estabelecido pelo setor comercial, direcionando cada vendedor em uma determinada região por semana.

A etapa seguinte após análise de crédito é o setor faturamento, composta por uma equipe que trabalha diretamente com o pedido, onde é feito a roteirização das cargas e emissão de notas fiscais. Neste momento se estabelece a quantidade e o peso por carga, também se verifica o tamanho da carga e a modalidade a ser utilizada. Estes fatores são de grande importância na integração da logística, é um processo que necessita de agilidade e pessoal

treinado, para que não ocorra atrasos, pois o faturamento trabalha com tempo estabelecido no cronograma de carga. Após ser tratado pelo faturamento, os pedidos são repassados para o depósito, setor este que faz toda a separação e embalagem da mercadoria, é verificado a mercadoria do estoque e produção de bicicletas, sendo que, a empresa não trabalha com estoque deste produto. Após roterização e separação, estas mercadorias estão prontas para serem enviadas aos clientes. Com datas pre-estabelecidas, as mercadorias são carregadas no setor de carregamento.

A empresa trabalha com frota própria, vale salientar que segundo alguns autores, os transportes rodoviários trazem vantagens para a empresa e cliente. Ballou (1993) destaca ainda a importância do setor de transporte, em especial o transporte de cargas, onde afirma que os transportes rodoviários tem contribuído com a elevada competitividade nos ganhos produtivos, por ofertar menor custo aos clientes e serviços de qualidade. Atualmente a empresa possui 60 caminhões, e distribui nos 14 estados e pontos citados anteriormente, fazendo a distribuição dos produtos solicitados pelos clientes com motoristas treinados e caminhões rastreados via satélites pelo sistema Auto Trac, Goebel (1996) ressalta ainda que transportadores atualizados com modernas técnicas de gestão oferecem ao dono da carga a posição geográfica exata do carregamento. Portanto este tipo de sistema faz o monitoramento e acompanhamento do tempo de entrega, com roteiro programado. A empresa Ciclo Cairu trabalha com sistemas modernos e acompanha as novidades, inserindo esta, na fidelização dos clientes.

Os diversos modais citados, ajudam a definir os processos de entrega. Em regiões de difícil acesso se faz necessário o uso de diversas modalidades. Para Uelze (1974, p.25) “a operação eficiente de qualquer meio de transporte está relacionada com a utilização de sua capacidade de transportes.” A flexibilidade de rotas, a regularidade e confiança vão depender da escolha a ser feita, respeitando as limitações de cada modalidade. A escolha da modalidade é determinada pelo tipo de carga ou produto, para isso são verificados os custos, localização do cliente, entre outros. O modal aeroviário, embora tenha o frete significativamente mais elevado, se torna necessário em regiões onde não tenha estradas aptas a entrega por rodovias, são casos raros, mas na existência da necessidade pode ser utilizada, sendo esta terceirizada e frete por conta do cliente. Assim como o aeroviário, a empresa ainda faz distribuição por rodovias de modo terceirizado e também de modo aquaviário, em regiões ribeirinhas, onde acontece grande número de pedidos.

O tempo de entrega depende do estado ou região, e este intervalo vai depender da distância entre fornecedor e cliente e o tipo de modal escolhido para determinada entrega. A empresa presa por um tempo hábil, onde possa estabelecer com o cliente confiança e satisfação, trabalhando com previsão estabelecido de entrega. É possível analisar, que entre as diversas citações, os serviços de entrega tem sido uma estratégia na logística. Novaes (2004) afirma ainda que o objetivo da distribuição física é levar os produtos certos, no momento certo e com nível de serviços desejados, pelo menor custo possível, portanto, é possível proporcionar ao cliente e a empresa ganhos e vantagens para o crescimento, Sena (2007) também salienta que rapidez e confiabilidade tem se tornado importante requisito na obtenção de vantagem competitiva. Os atrasos que podem ocorrer se limita às variações por problemas de percurso

A empresa está no segmento a quase três décadas, trabalhando de forma a conquistar a confiança dos clientes, interagindo de modo integrado para que o a mercadoria chegue ao cliente com qualidade, com resultados esperados e satisfatórios para fornecedor e cliente. Com a crescente demanda, a empresa se depara com novidades constantes no mercado, renovando suas habilidades a todo o instante, capacitando os profissionais e ampliando sua estrutura física.

Valorização e Qualidade são princípios que englobam o trabalho na empresa Ciclo Cairu. É com elas que a empresa trilha um caminho de realização que tange a industrialização e a comercialização de seus produtos e serviços prestados, tendo como foco principal o crescimento e a melhoria contínua perante seus clientes e concorrentes.

O trabalho da logística agrupa uma série de processos que produz o resultado esperado ou não, a começar com um planejamento estratégico que se define como projeto de rede, informação, transportes, estoque e armazenagem, o desafio maior é tratar os processos de maneira orquestrada com o objetivo de gerar a capacidade do atendimento as exigências logísticas.

Sistemas logísticos bem elaborados, não têm excesso de estoque de segurança, são mantidos em um nível mínimo. No entanto, informações incorretas e atrasos no processamento de pedidos podem prejudicar o desempenho da logística. Oliveira (2006) afirma que a logística é um processo estruturado e integrado que considera todas as atividades

que tem relação entre si e uma sequência lógica, portanto, é um processo que corta matricialmente toda a empresa, inserindo valor em cada setor ou departamento interligando todas as atividades essenciais. O setor de transporte, que é o assunto abordado, depende dos processos anteriores para que possa fluir um trabalho satisfatório. O atraso ocorrido nos processos faz com que aconteça a insatisfação do consumidor final, sendo um ponto negativo para a empresa, outro ponto que precisa ser tratado com maior atenção seria o setor de estoque, atualmente a empresa trabalha com inúmeras quantidades de itens, mas ainda deixa a desejar na hora da entrega, devido à falta da mercadoria solicitada.

Ainda sendo como ponto negativo, as entregas terceirizadas. Os atrasos são constantes e a quantidade de mercadorias com defeito é maior, além do custo que a empresa desembolsa. Outra consideração a ser feita é o intervalo do tempo de entrega. Neste contexto vale ressaltar que a demora na entrega em muitos casos se deve à distância entre o centro de distribuição e o cliente, no caso da Ciclo Cairu, observa-se que há um único centro de distribuição para atender aos 14 estados brasileiros, onde alguns clientes estão a 3000 km de distância.

A empresa trabalha com profissionais qualificados, onde pode oferecer aos clientes informações úteis e necessárias, com um trabalho eficiente. Com as constantes mudanças, a mesma está sempre atenta, capacitando e treinando seus funcionários. Para Oliveira (2004) a logística trabalha com um sistema que vai além do processo produtivo, é preciso se preocupar com a montante e a jusante, verificando as etapas que antecedem a fabricação e posterior a produção. A empresa Ciclo Cairu, preza por um bom atendimento e trabalha para que aconteça um serviço de qualidade em todos os processos. Além da qualidade nos serviços prestados, outro ponto positivo é a qualidade do produto que a empresa oferece a seus clientes, com um mix variado e produção com tecnologia de ponta.

A logística de transporte tem recebido uma atenção gerencial considerável, quase todas as empresas, grandes e pequenas possuem executivos responsáveis pelo transporte, é o caso da Ciclo Cairu, que trabalha com profissionais na área de logística direcionado a resolver os problemas do setor.

Problemas com custo na terceirização dos serviços de transportes e a exigência dos consumidores tem sido fator de preocupação nos processos gerenciais das empresas. Em meio

a um mercado turbulento, as grandes modificações são imprevisíveis, as altas taxas de inovação tecnológica no processo dos transportes são fatores relevantes.

O nível de serviços logísticos é determinado a partir das reclamações dos clientes que ocorrem ao longo da cadeia de suprimentos, bem como a logística de transportes. Neste contexto, a busca por melhorias na empresa Ciclo Cairu deve ser repensada de acordo com o enfoque da logística integrada, onde todos os processos possam ser organizados de acordo com as necessidades. Uelze (1974) salienta que a administração da logística empresarial envolve planejamento, organização e controle de todas as operações de movimento e estoque que facilitem o fluxo dos produtos e de informações paralelas, com o propósito de prover um bom nível de serviços aos clientes compatibilizando-os aos custos realizados para vencer o tempo e a distância. Cabe a logística da empresa, fazer as integrações entre as atividades ligadas ao transporte, visando atender o cliente ao menor custo total possível, levando em consideração todas as características e peculiaridades de cada atividade.

Outro fator na distribuição dos produtos que deve ser levado em consideração é o alto custo que pode gerar a espera do cliente, e posteriormente a sua não fidelização. Como sugestão vale observar que a logística agrega valor ao negócio, pois contempla uma diversidade de alternativas e possibilidade de redução de custos ao aumento da receita por meio da redução na insatisfação do cliente e futuras vendas perdidas. Portanto, para que não ocorram atrasos nas entregas é fundamental que a empresa possa aumentar sua frota própria, minimizando as falhas no setor de carregamento. Vale lembrar que muitos clientes ficam na fila de espera por caminhões, quando deixam de optar pelo transporte terceirizado, levando em consideração o alto custo e a falta de qualidade nos serviços.

Outra decisão logística que merece atenção seria o ponto de distribuição. A empresa atualmente concentra os produtos acabado em um único centro de distribuição, diante disso pode-se afirmar que, se empresa posicionar seus estoques em vários centros, permite atender rapidamente as necessidades dos clientes de regiões distantes do centro produtor, ou seja, consolidar centros de distribuição regionais, proporcionando rapidez e eficiência na entrega, em um curto intervalo de tempo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nestes novos tempos, com a abertura de mercado, a competitividade tornou-se o grande desafio para as organizações. A logística trabalha de forma a integrar os processos se incorporando as novas tendências do mercado. O estudo em questão colaborou para o entendimento da logística de transportes, bem como a importância de sua utilização na fidelização de clientes na empresa Ciclo Cairu. Mudanças, exigências e necessidades fizeram com que a empresa pudesse considerar as operações de transportes um elemento de caráter estratégico.

Considerando as falhas verificadas, nota-se que a empresa procura capacitar seus profissionais para que possa minimizar os erros nos processos ligados a logística de transportes, bem como se faz necessário repensar o modelo estratégico em relação à satisfação do cliente no momento da entrega. Visto que a satisfação do cliente pode trazer melhorias relevantes, a empresa deve estar preparada para atender os desafios competitivos, apresentando grandes vantagens para a mesma, perante a concorrência.

No âmbito da pesquisa acadêmica, sobre transportes logísticos, identificou-se, que a empresa Ciclo Cairu trabalha de forma integrada em todos os processos que estão ligados diretos ou indiretamente a logística, com profissionais capacitados para operar sistemas de alta tecnologia. A mesma trabalha com cronograma de processos, vendas e entrega ao consumidor final.

A limitação refere-se à abordagem metodológica utilizada. Por se tratar de uma pesquisa de natureza exploratória, os resultados encontrados não devem ser generalizados para outras situações. As considerações observadas sobre a logística de transportes foram feitas a partir da interpretação em torno dos dados observados.

A atividade logística causa impacto no valor econômico da empresa, agregando valor ao cliente. Fidelizar clientes através de um processo interno demonstra que a empresa trabalha com nível de serviços de excelência, produzido por um sistema diferenciado. Observando os pontos fracos, nota-se a falta de sintonia nos processos ocorrendo atrasos ao consumidor final.

Sugere-se que a empresa adere a novos métodos, processos e bens materiais, que se faz necessário para que o serviço de transporte trabalhe de forma orquestrada. Os métodos em questão é a construção de centros de distribuição, reduzindo assim o intervalo de entrega em regiões distantes, bem como organizar os setores e profissionais para que não ocorram falhas e por fim, aumentar a frota própria de caminhões, evitando serviços terceirizados.

Percebeu-se no decorrer da pesquisa que a influência da logística de transporte na fidelização de clientes, são temas vastos a serem explorados para realização de trabalhos futuros por outros pesquisadores. Vale ressaltar ainda a importância em aprofundar o tema em questão utilizando outros métodos de pesquisa, contemplando outros casos a serem investigados.

REFERÊNCIAS

ABRAHIM, Gisele Seabra. **Gestão de operações e Logísticas**. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/producao_academica/a_logistica_de_transporte_da_para_pigmentos_sa> Acesso em: 11 de Nov. 2009.

BALLOU, Ronald H. **Logística Empresarial**. São Paulo: Atlas, 1993.

CARRERA, Marcelo Alves. **A competitividade através da Estratégia Logística**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br>> Acesso em: 04 de Out. 2009.

GOEBEL, Dieter. Disponível em: http://www.ie.ufrj.br/ecex/pdfs/logistica_otimizacao_do_transporte_e_estoques_na_empresa.pdf> Acesso em: 21 de Out. 2009.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e Pesquisa Científica em Ciências Sociais: Um Guia Prático para Acompanhamento da Disciplina e Elaboração de Trabalhos Monográficos**. São Paulo: Atlas, 2005.

NOVAES, Antonio Galvão. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Distribuição**. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

OLIVEIRA, Otavio J. et al. **Gestão da Qualidade: Tópicos avançados**. São Paulo: Pioneira, 2004.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho R. **Administração de Processos**: São Paulo: Atlas, 2006.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia Científica**: Guia para eficiência nos estudos. São Paulo: Atlas, 1996.

SANTOS. Anealdo Farias. et al. **Gestão de Operações e Logística**. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/producao_academica/nivel_de_servico_em_entrega_rapida_um_diferencial_competitivo_para_a_casas_bahia/1385/> Acesso em: 18 de Out. 2009.

SENA, Reginaldo Vasconcelos. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/producao_academica/impacto_da_sofisticacao_no_padrao_de_prestacao_de_servicos_logisticos_oferecidos_pelas_empresas_de_transporte_de_cargas_de_minas_gerais/418/> Acesso em: 20 out. 2009.

TAYLOR. A. David. **Logística na Cadeia de Suprimentos**: Uma perspectiva Gerencial. São Paulo: Pearson, 2005.

UELZE, Reginaldo. **Logística Empresarial**: Uma Introdução a Administração dos Transportes. São Paulo: Pioneira, 1974.